Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0866

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beleggingsfraude. Ruim anderhalf jaar lang heeft de consument – ook na schriftelijke waarschuwing van de bank – bedragen overgemaakt naar een cryptoplatform, waarna het geld is verdwenen. De consument vordert een vergoeding van de bank voor zijn door fraude verloren bedragen. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Geen nalatigheid bij de klachtafhandeling, wel heeft de consument recht op inzage in de documentatie bij een terugvorderingsverzoek. De vordering is gedeeltelijk afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Van 30 juli 2023 tot en met 25 maart 2025 heeft de consument ten laste van zijn betaalrekening bij de bank bedragen overgemaakt voor een totaalbedrag van € 14.287,65.

De betalingen zijn naar zijn buitenlandse bankrekeningen gegaan en daarna naar zijn account bij een beleggingsplatform. De betalingen waren bestemd voor beleggingen in aandelen, cryptovaluta en financiële producten.

2.3 Alle betalingstransacties zijn uitgevoerd en geautoriseerd door de consument.

2.4 Na de eerste betaalopdracht heeft de bank de betalingstransactie tegengehouden en de consument via een bericht in zijn bankomgeving gewaarschuwd met de volgende melding:

> *'Do you know and trust this payee?*
> *If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make a payment.'*

2.5 De consument heeft bevestigd dat hij de overdracht van de gelden naar de begunstigde toch wilde voortzetten, waarna de bank de blokkade heeft verwijderd.

2.6 Op 18 april 2025 heeft de consument bij de bank melding gemaakt van fraude en haar verzocht zijn geld terug te storten. De bank heeft een terugvorderingsproces opgestart en de consument gevraagd om de fraude bij de politie te melden. De consument heeft vervolgens een digitale aangifte toegestuurd. In reactie hierop heeft de bank bij de consument een politierapport opgevraagd met meer informatie over de fraude. Na het uitblijven van deze informatie, is de procedure door de bank wegens gebrek aan informatie en bewijs geannuleerd.

2.7 Op 29 april 2025 heeft de consument opnieuw aangifte gedaan van oplichting bij de politie en een uitgebreider proces-verbaal ingediend bij de bank. Nadat het fraudeteam van de bank haar onderzoek had afgerond, is op 30 april 2025 opnieuw contact opgenomen met de ontvangende bank. Op 21 mei 2025 heeft de ontvangende bank bericht dat niets meer kon worden veiliggesteld.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert van de bank schadevergoeding ten bedrage van € 21.757,65, onder meer bestaande uit een bedrag van € 14.287,65 voor de frauduleuze transacties en een bedrag van € 5.500,- voor immateriële schade vanwege het psychische en sociale leed.

2.9 De consument voert daartoe in het kort het volgende aan. Ten eerste heeft de bank hem onvoldoende beschermd. Het gaat om 42 betalingstransacties die de bank had moeten onderzoeken en blokkeren, omdat er duidelijke signalen van oplichting waren. Haar waarschuwingsmelding was onvoldoende effectief. Ten tweede heeft de bank onredelijke eisen gesteld aan het proces-verbaal van aangifte. In Nederland verstrekt de politie geen uitgebreid proces-verbaal. Ten derde is er gebrekkig gecommuniceerd over het terug-vorderingsproces. Er is geen bewijs geleverd dat daadwerkelijk actie is ondernomen door de bank of dat er contact is geweest met de ontvangende banken.

Ten vierde is de aansprakelijkheid op basis van de algemene voorwaarden afgewezen en dat is onterecht, omdat er sprake is van een zorgplichtschending door de bank. Ten vijfde heeft de bank in haar chats toegezegd dat er een terugbetaling zou volgen, en dat is niet gebeurd. Dit is misleidend en in strijd met de beginselen van goed vertrouwen en klantbescherming.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het geschil over?

3.1 Beoordeeld moet worden of de bank de door de consument gevorderde schade dient te vergoeden.

3.2 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument is opgelicht. Toch moet zij concluderen dat de bank voor zijn schade niet aansprakelijk is. Dit is in lijn met eerdere uitspraken van de commissie[1] en zij licht dit als volgt toe.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener bij de toegestane betalingstransacties

3.3 Vast staat dat de consument de betaalopdrachten zelf heeft gegeven, zodat deze zijn uitgevoerd met zijn instemming als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[2] De bank was als betaaldienstverlener verplicht deze betaalopdrachten uit te voeren op grond van artikel 7:533 lid 4 BW. De betalingen komen daarom in beginsel voor rekening van de consument.[3] Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid, maakt dat niet anders.

3.4 De bank zou desondanks tot vergoeding gehouden kunnen zijn, indien zij haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Dat heeft de bank echter niet gedaan, zoals de commissie hierna zal toelichten.

Zorgplicht van de bank

3.5 Banken spelen een centrale rol in het betalings- en effectenverkeer en de financiële dienstverlening. De maatschappelijke functie van een bank brengt een bijzondere zorgplicht tegenover klanten en derden met zich mee.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-882, 2019-883 en 2023-0267, te vinden op www.kifid.nl

[2] Zie voor de wetsartikelen de bijlage bij deze uitspraak.

[3] Zie Gerechtshof 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435 (overweging 3.14), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Deze bijzondere zorgplicht hangt samen met de deskundigheid van de bank op financieel gebied en haar functie in de samenleving. De reikwijdte van die zorgplicht hangt wel af van alle omstandigheden van het concrete geval.

Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht

3.6 De bank is bij de betalingstransacties van de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank tegenover de consument in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank in ieder geval verwacht worden dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank was daarom niet verplicht om de betalingstransacties van de consument actief te monitoren. Het verwijt van de consument aan de bank dat zij zijn betalingstransacties niet heeft onderzocht en zijn betalingstransacties niet heeft geblokkeerd, is dan ook ongegrond.

3.7 In het kader van de bijzondere zorgplicht kan van de bank wel verwacht worden dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[5] Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.[6] Bij een dergelijke subjectieve wetenschap zou een bank bijvoorbeeld verplicht kunnen zijn de consument te waarschuwen voor de betalingstransacties of tot nader onderzoek over te gaan.

3.8 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat ten tijde van de betalingstransacties van 30 juli 2023 tot en met 25 maart 2025 niet is gebleken van daadwerkelijk gevaarsbewustzijn bij de bank. In de stukken heeft de bank ook ontkend dat zij ten tijde van de betreffende betalingstransacties concrete, subjectieve kennis had die nader ingrijpen rechtvaardigde. Reeds om die reden heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden door deze betalingstransacties uit te voeren. Bovendien heeft de bank aan haar zorgplicht invulling gegeven door voorafgaand aan de eerste betaalopdracht, zoals toegelicht onder punt 2.4, een specifieke waarschuwing te sturen waarin is gewezen op mogelijke fraude en benadrukt dat de bank mogelijk niet in staat is de gestorte bedragen terug te vorderen. De bank heeft toegelicht in de stukken dat haar systeem een potentieel risico (nieuwe begunstigde) had geïdentificeerd en dat ze daarom een waarschuwingsmelding heeft gestuurd.

---

[4] Zie GC Kifid nr. 2016-602.
[5] Zie hiervoor ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Ponzi-zwendel).
[6] Zie GC Kifid nr. 2019-759, overweging 4.3.

Daarnaast heeft zij ook via algemene waarschuwingsberichten de consument gewezen op de verschillende vormen van fraude. Van belang is ook dat de bank niet verplicht is de persoon of de maatschappij achter een rekeningnummer te controleren.[7] Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken of en met wie zij zaken wil doen en waarin.

3.9 Nu er geen sprake is van een zorgplichtschending door de bank zijn de klachtonderdelen een en vier ongegrond.

Overige argumenten van de consument

3.10 De consument heeft aangevoerd dat de bank onredelijke eisen stelt aan het Nederlandse politierapport. De bank heeft dit betwist en gesteld dat zij zonder de gevraagde informatie in een politierapport zich geen volledig beeld kon vormen van de situatie. Dit is geen onredelijk standpunt, aldus de commissie, en onder die omstandigheden kon van de bank in redelijkheid niet worden verwacht dat zij meer deed dan zij heeft gedaan.

3.11 Verder klaagt de consument over de gebrekkige communicatie rondom het terugvorderingsverzoek van de bank en de weigering van de bank om zich te houden aan haar toezegging de schade te vergoeden. De bank heeft beide stellingen betwist. De door partijen overgelegde correspondentie levert ook geen (begin van) bewijs op voor de stellingen van de consument, aldus de commissie. Uit de chats blijkt wel dat de bank aan de consument heeft bevestigd dat het tot 21 dagen kan duren, voordat zij van de ontvangende bank hoort of zijn gelden zijn veiliggesteld. Vast staat dat de consument binnen deze termijn, zoals toegelicht onder punt 2.7, ook geïnformeerd is dat er geen gelden zijn veiliggesteld. Gelet daarop is niet komen vast te staan dat de communicatie inzake het terugvorderingsproces ondermaats is geweest.

3.12 De bank heeft geen bewijs geleverd dat er daadwerkelijk actie is ondernomen of contact is geweest met de ontvangende banken en daarover heeft de consument zich beklaagd. De commissie verstaat zijn klacht aldus dat hem een inzagerecht toekomt, zulks gelet op artikel 194 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Gelet op de omstandigheden van het geval waarin de bank niet (althans niet voldoende) heeft weersproken dat dit recht aan de consument toekomt, oordeelt de commissie dat de consument recht heeft op inzage in de gegevens die de bank ontvangen heeft naar aanleiding van het door haar ingediende terugvorderingsverzoek. Er is in voldoende mate aangetoond dat de consument een reëel belang heeft bij deze gegevens en de bank heeft niet aangevoerd dat er gewichtige redenen zijn die zich tegen het verstrekken van de gegevens verzetten.

[7] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.

Conclusie

3.13 Alles overziend was de bank wettelijk gehouden de betalingstransacties uit te voeren en zij heeft haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet geschonden. Er bestaat voor de bank geen verplichting tot vergoeding van de schade. Wel dient zij de consument kosteloos inzage te geven in de documentatie die zij ontvangen heeft van de ontvangende bank(-en) naar aanleiding van het ingediende terugvorderingsverzoek.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank aan de consument documentatie over het resultaat van het terugvorderingsproces kosteloos aan de consument toestuurt, digitaal of per post, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder staan de relevante bepalingen uit de uitspraak opgenomen

Burgerlijk Wetboek, boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 522

1 *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)*

Artikel 533

(...)

4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 194

1. *Een partij bij een rechtsbetrekking heeft tegenover degene die beschikt over bepaalde gegevens over die rechtsbetrekking, recht op inzage, afschrift of uittreksel van die gegevens als zij daarbij voldoende belang heeft. De partij die om inzage, afschrift of uittreksel van bepaalde gegevens verzoekt, draagt de kosten die voor de verstrekking daarvan moeten worden gemaakt.*

2. *Degene die over de gegevens beschikt, is verplicht daarvan desverzocht inzage, afschrift of uittreksel te verstrekken, tenzij: a. hem een verschoningsrecht als bedoeld in artikel 165, tweede lid, toekomt of b. gewichtige redenen zich daartegen verzetten.*

   (...)